

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕКРЕАЦИОННЫХ  
МЕСТАХ ОТДЫХА (НА ПРИМЕРЕ ПАРКА ОТДЫХА «УДАРНИК»)**

АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ  
БАКАЛАВРА

Студентки 4 курса 431 группы  
Направления 43.03.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений

Цурко Елизаветы Максимовны

Научный руководитель:  
доцент кафедры туризма  
и культурного наследия,  
к.э.н., доцент

\_\_\_\_\_ Е.А. Нацыпаева

Заведующий кафедрой туризма  
и культурного наследия,  
д.э.н., профессор

\_\_\_\_\_ Т.В. Черевичко

Саратов 2025

## **ВВЕДЕНИЕ**

Основой успешной работы любого бизнеса является установление долгосрочных отношений с клиентами – потребителями услуг. Такой мощный конкурентный инструмент, как качество обслуживания клиентов, помогает выстраивать и поддерживать такие отношения. Каждая компания должна быть заинтересована в постоянном контроле качества услуг, предлагаемых потребителю, правильно оценивая результаты этих исследований и применяя их при разработке маркетинговой стратегии своей компании. В конкурентной среде могут победить только те компании и заведения, которые постоянно работают над обеспечением и улучшением качества обслуживания по важным для потребителя показателям.

**Актуальность темы исследования** обусловлена тем, что вопрос оценки качества обслуживания с каждым годом становится все более актуальным, во многом в связи с тем, что потребители все более требовательны к качеству получаемых ими услуг. Для оценки качества обслуживания разработано множество методов, но ни один из доступных методов не может дать полную картину этому феномену.

**Степень разработанности проблемы исследования.** В научной литературе проблематика качества обслуживания достаточно хорошо разработана, но в основном в гостиничном, туристическом бизнесе и отрасли торговли. В частности, рекреационных мест отдыха исследований мало. В своих работах такие авторы как: Лойко О.Т., Петрухина Е.В., Тимирьянова В.М. представили определения понятия «Качества обслуживания», Минько Э.В., Овсянко Д.В. и Салиев Ш.А. рассматривали управление качеством, Дикань В.В., Розина Т.М., Фадеева Н.В. анализировали методологию оценки качества услуг и обслуживания.

**Цель бакалаврской работы** - на основе изучения содержания управления качеством обслуживания в рекреационных местах отдыха

разработать мероприятия по повышению качества обслуживания в парке отдыха «Ударник».

В соответствии с целью сформулированы **задачи** исследования:

- изучить теоретико-прикладной аспект понятия «качество обслуживания»;
- рассмотреть методы оценки качества обслуживания;
- исследовать особенности оценки качества обслуживания в рекреационных местах отдыха;
- дать общую характеристику деятельности парка отдыха «Ударник»;
- провести анализ и оценку качества обслуживания в парке отдыха «Ударник»;
- разработать мероприятия по повышению качества обслуживания в парке отдыха «Ударник»;
- представить эффективность предложенных мероприятий по повышению качества обслуживания в парке отдыха «Ударник».

**Объектом бакалаврской работы** является парк отдыха «Ударник».

**Предметом бакалаврской работы** является система качества обслуживания.

**Эмпирическая база бакалаврской работы** включает в себя следующие методы:

- опрос клиентов парка отдыха «Ударник»;
- анализ и оценка уровня качества обслуживания в парке отдыха «Ударник».

**Практическая значимость** исследования заключается в возможности применения предложенных мероприятий по формированию и совершенствованию качества обслуживания в рекреационных местах отдыха и конкретно в парке отдыха «Ударник».

**Структура работы** продиктована логикой исследования. Бакалаврская работа состоит из введения, основной части, разделенной на три главы, заключения, списка использованных источников и приложений.

В первой главе рассмотрено понятие качество обслуживания, изучены методы оценки качества обслуживания и особенности оценки качества обслуживания в рекреационных местах отдыха. Во второй главе представлена характеристика хозяйственной деятельности парка отдыха «Ударник», проведен анализ и оценка качества обслуживания. В третьей главе разработаны мероприятия по повышению качества обслуживания в парке отдыха «Ударник» и проведен расчет эффективности предложенных рекомендаций.

## **Основное содержание работы**

### **1. Теоретические основы повышения качества услуг в рекреационных местах отдыха**

Категория «качество» характеризуется как комплексное понятие, обеспечивающее объединение научных сил от потенциала творчества до опыта специалистов. Качество очень важно во всех сферах и должно достигаться совместными усилиями государства, органов власти, ученых, руководителей, проектировщиков, специалистов и рабочих. Понятие «качество» с точки зрения потребителя рассматривается многими авторами. Некоторые из них подходят к определению этого понятия следующим образом: качество – это удовлетворение ожиданий потребителя по цене, которую он может себе позволить, когда у него возникла потребность в услуге. Итак, высокое качество означает превышение ожиданий потребителя по более низкой цене, чем он ожидал.

Понятия качества и культуры обслуживания тесно связаны и имеют общую точку соприкосновения: лучшее удовлетворение потребностей потребителей. На наш взгляд, не совсем корректно рассматривать эти понятия как синонимы, поскольку, хотя качество и культура обслуживания тесно связаны, каждое из них необходимо рассматривать с разных сторон. Качество обслуживания – совокупность объективно оцениваемых параметров, направленных на удовлетворение потребностей потребителей и подтвержденных степенью их соответствия установленным стандартам и требованиям. В свою очередь, культура обслуживания – совокупность параметров, направленных на потребности потребителей и оцениваемых на уровне их восприятия, то есть субъективного мнения потребителей.

Контроль и оценка качества продукции всегда являются важной частью каждого производственного процесса. В ходе разработки методики оценки качества обслуживания возник ряд методов, показавших свою эффективность. Их можно разделить на следующие виды (рисунок1):

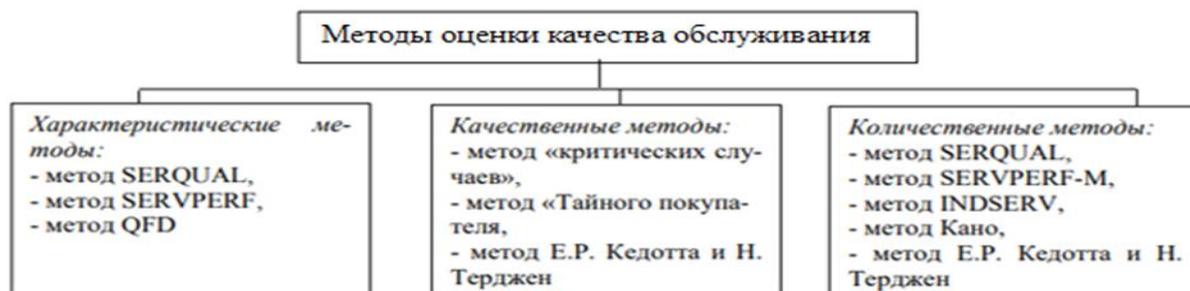


Рисунок 1 – Классификация методов оценки качества обслуживания

Рассмотрим некоторые методы более подробно. Суть метода SERVQUAL состоит в том, чтобы «определить разницу между ожиданиями и восприятием получаемой потребителями услуги». В методе SERVPERF исключается такой параметр, как ожидания потребителя, и определяется только воспринимаемое качество обслуживания, полученной от компании. Основной задачей метода «Критический случай» является выявление тех критических ситуаций, которые могут привести к формированию негативного отношения к компании и, как следствие, отрицательных отзывов о качестве обслуживания, предоставляемое этой компанией. Суть метода «тайного покупателя» заключается в том, что представители компаний получают услугу под видом потребителя (при необходимости процесс получения услуги может сопровождаться как аудиозаписью, так и видеозаписью).

Таким образом, на основе анализа подходов к оценке качества обслуживания можно сделать вывод, что в настоящее время существует широкий спектр методов, учитывающих специфику сферы услуг и имеющих как преимущества, так и недостатки.

Существуют также определенные особенности оценки качества обслуживания рекреационных местах отдыха, к ним относится: учет специфики рекреационных услуг, использование социологического и экспертного методов, соотношение цена-качество, безопасность услуг и пр.

## **2. Анализ качества обслуживания в ООО ОЛ «Ударник»**

Основной вид деятельности компании ООО ОЛ «Ударник» по ОКВЭД: 55.90 Деятельность по представлению прочих мест для временного проживания в кемпингах, жилых автофургонах и туристических автоприцепах.

В услуги парка отдыха «Ударник» входит:

- Аренда беседок: в парке отдыха есть множество различных беседок, к которым прилагается набор посуды, шампура и решетки, техническое оснащение (микроволновки, холодильники, музыкальные центры и т. д.) для уютного проведения отдыха;
- Проведение мероприятий: детские праздники, корпоративы, праздничные банкеты.
- Фудкорт: кафе-бистро с собственной кухней и мангалом, которая также обслуживает банкеты, кофейня;
- Детские площадка: батуты, горки, площадка-лабиринт, веревочный парк. Зимой вместо площадки заливается каток;
- Прокат: летом – лодок, сап-бордов, катамаранов, велосипедов. Зимой – прокат коньков и лыж, катание на ватрушках по снежным горкам;
- Прогулки в лесу, рыбная ловля (есть прокат удочек);
- Пляж, площадка для пляжного волейбола
- Лазертаг.

Был проведен анализ финансовых показателей ООО ОЛ «Ударник», в ходе которого было выявлено следующие:

- Если смотреть в процентном соотношении, то выручка выросла в 2024 году на 48,7%, а расходы по обычным видам деятельности выросли на 29,2%. В то же время чистая прибыль снизилась на 15 878 тыс. руб.
- За период с 31.12.2023 по 31.12.2024 парк отдыха «Ударник» получил убытки в размере 24 020 тыс. руб., что на 5 232 тыс. руб. больше, чем в предыдущем отчетном периоде.

- В результате анализа основных финансовых показателей, выявлено, что в ООО ОЛ «Ударник» расходы растут значительно быстрее прибыли, что ухудшает финансовое состояние организации. Все прочие (прибыль от продаж, EBIT) показатели также показывают негативную тенденцию финансового состояния парка.

Был проведен сравнительный анализ среди парков отдыха в городе Саратов (Парк отдыха «Ударник», Городской парк им. Горького, Парк победы), благодаря которому были выявлены сильные и слабые стороны парка отдыха «Ударник» в сравнении с конкурентами. Сильные стороны: разнообразие предоставляемых услуг, небольшие цены, есть акции и скидки. Слабые стороны: неполноценный сайт, неудобство местоположения.

Также было выявлено, что в парке существует линейно-функциональная организационная структура, в которую входят: администрация парка, бухгалтерия, отдел кадров, отдел безопасности. Для более эффективной работы персонала рекомендует создать отдел менеджмента, который будет отвечать за работу персонала.

Для анализа качества обслуживания в парке отдыха «Ударник» было проведено два исследования. Первое заключалось в анализе позитивных и негативных отзывов в парке, благодаря отзывам можно сформулировать определенную проблематику в обслуживании парка. Отзывы читались на двух независимых сайтах – это Яндекс Карты и 2ГИС.

Позитивные отзывы в основном были связаны с расположением парка в красивом природном месте, оценивалась также вкусная еда и напитки парка, многим гостям нравится количество разнообразных услуг и возможность по-разному проводить время в парке. Негативные отзывы были по большей степени связаны с ненадлежащим поведением персонала парка. Гости отмечали, что персонал зачастую хамит и не выполняет своих обязанностей или выполняет некорректно. Также гости выделяли духоты в беседках, в некоторых беседках нет кондиционеров или же они просто не работают. Многим гостям не

нравится дорога и подъезд к парку, так как дорога поднимается в горку и находится в плачевном состоянии. Маршрутки ходят редко и не всегда поднимаются наверх. Также мало парковочных мест.

Вторым исследованием было анкетирование гостей парка. Анкета состояла из 11 вопросов. Было собрано 50 анкет, от лиц мужского и женского пола, а также разных возрастов. В ходе данного исследования также были собраны рекомендации гостей по улучшению обслуживания в парке отдыха «Ударник». Многие гости оценивают состояние парка как «хорошее», всего лишь один человек оценил состояние как «крайне запущенное». Гости парка устраивает количество деревьев и растений на территории парка, также привлекает местная кухня и развлечения. Малое количество респондентов считает, что в парке чисто и что в парке приветливый и дружелюбный персонал.

Исходя из всего вышеперечисленного, выделим две основные проблемы в парке отдыха «Ударник», которые мешают качественному отдыху гостей парка, исходя из отзывов и анкетирования:

- Непрофессиональное поведение обслуживающего персонала, которое затрагивает как работников парка в целом, так и работников кафе-бистро;
- Проблема с поддержанием чистоты на территории парка, плохо убранные беседки, грязная посуда и неопрятная мебель.

### **3. Разработка мероприятий по повышению качества обслуживания в ООО ОЛ «Ударник»**

Первое предложенное мероприятие по улучшению качества обслуживания – это формулировка миссии и системы ценностей для парка отдыха «Ударник». Миссия звучит следующим образом: «Наш главный ориентир – это счастье гостей. Мы окажем Вам наилучшее гостеприимство, чтобы вы могли наслаждаться комфортным отдыхом на природе».

Система ценностей также указывает на главный приоритет для парка – удовлетворенность гостей:

- гостеприимство;
- безопасность и ответственность;
- экологичность и забота о природе;
- команда профессионалов;
- доступность для всех.

Следующим этапом является трансляция миссии и ценностей парка для сотрудников, с помощью таких мероприятий, как: обучение и адаптация; интеграция в рабочие процессы; визуализация; мотивация и признания.

Далее парку предлагается расширить обязанности сотрудника по работе с персоналом, так как возможности нанять подходящего специалиста у парка нет из-за ограниченности финансов. Ключевой задачей этого сотрудника будет являться создание условий, при которых каждый сотрудник будет максимально вовлечен в рабочий процесс.

Для усовершенствования работы обслуживающего персонала рекомендуется ввести систему мотивации КРІ. Внедрение КРІ в парке отдыха «Ударник» позволит снизить текучесть кадров за счет прозрачной мотивации, повысить качество обслуживания и, как следствие, повысить прибыль организации.

Таблица 1 – Система мотивации КРІ на примере администратора кафе-бистро в ООО ОЛ «Ударник»

<b>КРІ</b>	<b>Вес (%)</b>	<b>Цель</b>	<b>Факт</b>	<b>Вклад в премию</b>
Выручка кафе-бистро	30%	100% выполнение плана	100%	30%
Экономия на закупках	20%	- 5% к прошлому месяцу	- 3%	$20\% * (3/5) = 12\%$
Количество банкетов	20%	2 банкета в месяц (зависит от сезона)	3 банкета	$20\% + (1 \text{ доп. банкет} * 5\%) = 25\%$

Продолжение таблицы 1

Текущность кадров	15%	Менее 10%	8%	$15\% * 100\% (100\% \text{ выполнение}) = 15\%$
Отсутствие жалоб	15%	0 жалоб	1 жалоба	$15\% * 0\% = 0\%$
Общий процент: $30\% + 12\% + 25\% + 15\% + 0\% = 82\%$				

Таким образом, общий процент от премиального фонда составит 82%. Если представить, что премиальный фонд ООО ОЛ «Ударник» будет составлять 20% от оклада, то сотрудник получит премию в размере:  $20\% * 82\% = 16,4\%$  от оклада.

Для решения проблемы с недостаточной профессиональной подготовкой обслуживающего персонала было предложено провести обучение на образовательном портале Сириус по программе «Сервисная деятельность» для ключевых должностей: администраторы парка, администратор кафе-бистро, администратор детской площадки, сотрудник по работе с персоналом. В дальнейшем сотрудники, которые прошли повышение квалификации, смогут передавать свой опыт, например: курировать стажеров и заниматься наставничеством для других сотрудников.

Для обеспечения качественной уборки территории и беседок парку отдыха «Ударник» в будущем, когда прибыль парка возрастет, необходимо расширить штат технических сотрудников. В текущих условиях количество сотрудников в смену недостаточно для оперативного выполнения работ, что приводит к накоплению задач и снижению уровня сервиса.

Для рационального использования ресурсов и поддержания качества сервиса предложен гибкий график работы технического персонала (таблица 2), который учитывает сезонную нагрузку.

Таблица 2 – График работы технического персонала в парке отдыха «Ударник»

	Территория парка	Беседки	Кафе-бистро
Понедельник – четверг	1 сотрудник	2 сотрудника	1 сотрудник
Пятница – воскресенье	2 сотрудника	3 сотрудника	2 сотрудника

Указанные мероприятия взаимосвязаны. Предполагается взаимоусиливающий эффект. Оценка общего роста количества клиентов (особенно повторных посещений) составляет 12–18% в течение 1–1,5 года после полноценной реализации всех мероприятий. Основная программа роста – повышение лояльности существующих гостей. Также ожидается рост прибыли, за счет роста посещаемости.

С учетом прямого роста выручки и существенной оптимизации затрат (особенно по ФОТ), прогнозируемый рост чистой прибыли ООО ОЛ «Ударник» может составить 20–35% в течение 18–24 месяцев после реализации мероприятий.

Представленный анализ мероприятий по повышению качества обслуживания в ООО ОЛ «Ударник» демонстрирует их комплексный характер и взаимодополняемость. Финансовые затраты на реализацию являются обоснованными и относительно умеренными. Прогнозируемые количественные и качественные результаты мероприятий значительны: ожидается рост удовлетворенности гостей, снижение жалоб, повышение операционной эффективности и производительности. Ключевым итогом реализации комплекса мер станет рост лояльности клиентов, что равнозначно увеличению количества посетителей на 12–18%.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Качество обслуживания - совокупность объективно оцениваемых параметров, направленных на удовлетворение потребностей потребителей и подтвержденных степенью их соответствия установленным стандартам и требованиям.

В настоящее время существует широкий спектр методов оценки качества обслуживания, учитывающих специфику сферы услуг и имеющих как преимущества, так и недостатки, такие как: метод SERVQUAL, метод проектирования диаграмм, методе «критических случаев, метод «тайного покупателя» и др.

Существуют определенные особенности оценки качества обслуживания в рекреационных местах отдыха, к ним относятся: учет специфики рекреационных услуг, использование социологического и экспертного методов, соотношение цена-качество, безопасность услуг и пр.

С увеличением числа компаний и предложений на рынке качество обслуживания становится важным дифференциатором. Клиенты имеют множество вариантов выбора, и высокое качество сервиса может стать решающим фактором при принятии решения. Современные потребители становятся более требовательными. Они ожидают не только качественного продукта, но и высокого уровня обслуживания. Неспособность удовлетворить эти ожидания может привести к потере клиентов. С развитием технологий и доступом к информации клиенты могут легко сравнивать услуги и оставлять отзывы. Положительные или отрицательные отзывы в интернете могут существенно повлиять на репутацию компании и ее финансовые результаты.

В рамках данного исследования было проанализировано качество обслуживания в парке отдыха «Ударник». К услугам гостей: аренда комфортабельных беседок, детские аттракционы, оборудованная площадка для пляжного футбола и волейбола, прокат катамаранов, лодок, сап-бордов,

велосипедов, прогулки по лесу, прокат лыж и коньков в зимнее время, теплые беседки для зимних шашлыков и кафе быстро.

Был проведен анализ финансовых показателей ООО ОЛ «Ударник», анализ конкурентоспособности, в ходе которого были выявлены преимущества и недостатки парка отдыха «Ударник» и был построен многоугольник конкурентоспособности.

Исследование качества обслуживания в парке отдыха «Ударник» проводилось с помощью анкетирования, в результате которого были опрошены 50 респондентов, также изучались отзывы посетителей с сайтов ЯндексКарты и 2ГИС.

По результатам исследования были выделены основные проблемы парка отдыха «Ударник» в отношении качества обслуживания отдыхающих: непрофессиональное поведение сотрудников парка, некачественно убранные беседки и территория парка.

Исходя из представленных проблем, были разработаны мероприятия по повышению качества обслуживания в парке отдыха «Ударник», такие как: разработка миссии и системы ценностей для парка; расширение обязанностей сотрудника по работе с персоналом; создание системы мотивации КРІ; обучение персонала по программе «Сервисная деятельность» на образовательном портале «Сириус»; создан график работы, при котором в загруженные дни будет выходить больше технического персонала.

После оценки эффективности предложенных мероприятий по повышению качества обслуживания, было выявлено, что приток гостей увеличится на 12–18%, в свою очередь вырастет чистая прибыль парка на 20–30%.